

県消費生活センターの相談機能の強化

くらし安全・消費生活課

1 現状と課題

- ・仕事や学校で消費生活センター開所時間中に相談することが難しい方や、普段から使い慣れたSNSを活用した相談を希望する若者のニーズへの対応が必要
- ・消費生活相談員はパートタイム会計年度任用職員であるため、3～4人ずつ4所に分散設置している現在の体制では、休暇対応等を考慮すると窓口は2人程度での運用となることが多く、外部研修を受講することもままならない状況であり、相談員のスキルアップが困難な状況
- ・人材不足により相談員等の確保が全国的に困難な状況にあるなか、本県の相談員等の報酬額は都道府県の中でも低位にあり、安定した人材の確保を図るためには処遇改善等が必要

2 機能強化の内容

(1) 時間や場所にとらわれない相談体制の実現

SNS (LINE) による相談窓口の新設 (R6.10.21～試行運用開始)

仕事などで平日の昼間に相談することが難しい方や、使い慣れたSNSで気軽に相談したい若者のニーズに、LINE チャットシステムによる相談で対応する。

(相談は24時間受け付けるが、時間外の受付分への返信は原則翌営業日の開所時間中となる。)

【手順】

- ① LINE アプリをスマートフォン等にインストールする。(インストールしていない場合)
- ② 県ホームページ掲載のQRコードを読み込むか、「友だち追加」からID「@shohi-nagano」を検索して友達登録する。
- ③ 利用規約に同意し、アンケートに入力の上、相談を開始する。

県内10か所の地域振興局にオンライン相談窓口を新設 (R7.4.1～運用開始予定)

各地域振興局にZoomを活用したオンライン相談窓口を設置することで、県民サービスの向上につなげる。

集約後の県消費生活センターと10地域振興局をオンラインでつなぎ、対面で相談できる体制を整備
 ※ 具体的には、地域振興局(相談者側)にカメラ付きパソコンと書画カメラ(書類を高解像度で写すためのカメラ)を設置し、地域振興局職員の補助の下、相談者が消費生活センターの相談員とオンラインで相談する。

(2) 相談員の集約による資質・スキルの向上

集約化により1所の人数が増えることで、より柔軟な勤務体制を組めるようになり、相談員等は積極的な研修受講等でスキルアップを図ることができる。

また、集約による情報の一元化で相談対応ノウハウの蓄積・共有が促進される。

(3) 相談員の処遇改善と正規職員化に向けた検討を実施

県消費生活センターの集約に当たり、これまで以上に必要となる高度な専門性への対応能力の強化、市町村支援体制の強化、並びに安定した相談員等の確保を目指して、相談員等の意欲や能力向上に寄与する処遇改善を実施するとともに、正規職員化も検討する。